

# Aus Überzeugung Gutes tun

**UNTERSTÜTZUNG** Nico Schläpfer und Shefki Pajaziti arbeiten bei der GGA Maur im Technischen Kundendienst. Die Unterstützung bei Kundenanliegen steht in ihrer Jobbeschreibung. Die beiden Techniker zeigten kürzlich, wie man mit kleinen Taten über sich hinauswachsen kann.

DANIEL RAUCH

Es ist Freitag, der 13. Januar, die Uhr tickt unaufhaltsam auf den Feierabend zu. Zwar lief keine schwarze Katze über den Weg und es waren auch keine Leitern zu unterqueren, und doch stand dem Tag dann noch ein seinem Datum angepasster Ausklang bevor.

## Anruf kurz vor Feierabend

Im Technischen Kundendienst der GGA Maur klingelt kurz vor Arbeitsschluss das Telefon. Das Team ahnt, dass noch ein intensiver Einsatz droht; trotzdem zeitig nach Hause zu kommen, wird schwierig. Eine Kundin ist am Draht, ihr Internetanschluss versagt den Dienst. Kleinigkeit für die Technik: Es gibt heute Möglichkeiten, das Verhalten eines Routers vom Büro aus zu testen. Ja, Modem ist angeschlossen, ja, alle anderen Router im Gebäude melden sich zurück, aber nein, derjenige der Kundin will partout nicht Antwort geben. So steht bald fest, das Gerät muss ausgetauscht werden. Normalerweise wird bei der GGA Maur dann ein neues Gerät aufgesetzt, das heisst, alle wichtigen Parameter werden konfiguriert und der Kunde kann kurze Zeit später das Ersatzgerät abholen und zu Hause den Austausch selbst durchführen.

## Normaler Ablauf ausgeschlossen

Nico Schläpfer zeigt der Kundin kurz die nächsten Schritte auf. Doch an dieser Stelle nimmt die Geschichte eine unerwartete Wende. Die Kundin erklärt dem Techniker, dass sie nicht kommen kann. Sie sitzt im Rollstuhl und kann ihre Wohnung ohne vorhergehende Planung und externe Hilfe nicht verlassen. Einen Termin zu vereinbaren, um das Problem zu beheben, wäre erst in der darauffolgenden Woche möglich. In der Psychologie



Shefki Pajaziti, mit Sinn dafür, wann Hilfe wirklich notwendig ist.



Nico Schläpfer, mit dem Ohr für das Wesentliche. Bilder: zvg

bezeichnet Empathie die Fähigkeit und die Bereitschaft, sich in Gedanken oder Empfindungen anderer einzufühlen. Und genau diese war nun im Team gefordert und glücklicherweise auch vorhanden. Nico Schläpfer klärte zuerst ab, wer auf dem Heimweg in der Nähe der Kundin vorbeifahren würde. Shefki Pajaziti erklärte sich sofort bereit, den Umweg unter die Räder zu nehmen.

Zurück zum normalen Prozess, Ersatzgerät konfigurieren, kurz testen und losgebraust in den Feierabend mit Zusatzaufgabe. Die Erleichterung der Dame im Rollstuhl dürfte gewaltig gewesen sein, als Shefki Pajaziti noch am selben Abend bei ihr das Gerät auswechselte. Eine kurze Funkti-

onskontrolle später war sichergestellt, dass die Kundin zumindest digital wieder mit der Aussenwelt verbunden war. Und schon verabschiedete sich der Held des Freitagabends von der Kundin, das defekte Gerät im Gepäck, damit auch kein Weg zur Post für die Rücksendung nötig wurde.

## Ein bisschen Extra hinterlässt Eindruck

Interessant war, dass Oliver Mehr, zuständig für die Erfassung der Kundenzufriedenheit bei der GGA Maur, an der gleichen Strasse wohnt. Die Kundin rief zuerst ihn persönlich an und bat um Hilfe, doch war er fernab der Heimat und verwies sie direkt an den Technischen Kundendienst, wohlwissend, dass das Ergebnis dann in seine Statistik einfließen würde. Und das Ergebnis als Ganzes gab der Geschäftspraxis recht, Teams nur mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu ergänzen, die auch wirklich ins Team passen. Die Teamfähigkeit jedes Einzelnen hilft, auch in einer immer komplexeren Welt den Blick für das Wesentliche zu bewahren und gemeinsam kleine heldenhafte Taten zu vollbringen, speziell dann, wenn sie wirklich notwendig sind.

**Und für einmal war  
Freitag, der 13.,  
ein wahrer Glückstag.**